

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0176

afsagt den 19. marts 2015

\*\*\*\*\*

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>KLAGER</b>         | K<br>v/F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | (2 voksne/2 børn) |
| <b>SALGSBUREAU</b>    | B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
| <b>ARRANGØR</b>       | B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
| <b>REJSEMÅL</b>       | Alcudia-bugten, Mallorca. 27.7.-4.8.2013.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |
| <b>PRIS</b>           | I alt 25.832 kr.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>   | Mistet bagage. Utilfredsstillende guideservice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
| <b>KRAV</b>           | 13.000 kr. i kompensation for ødelagt ferie og ”...procesrenter fra 01.10.2013...”.<br>Klagerens forsikringssselskab har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 10.948 kr. i erstatning til klageren for bortkommen bagage. Bureauets underleverandør - bagagehåndteringsselskabet - har endvidere udleveret fire vouchers til deres VIP-lounge i Københavns Lufthavn.<br>Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 639 kr. til klageren. |                   |
| <b>SAGEN INDBRAGT</b> | 10. november 2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.600 kr. til klageren samt renter fra den 10. november 2014. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 19. februar 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Alcudia-bugten, Mallorca, for 4 personer for perioden fra lørdag den 27. juli til søndag den 4. august 2013 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel Eden Lago. Med All Inclusive.

Klagerens far gør gældende, at klageren mistede sin kuffert på udrejsen, og måtte undvære sine ejendele under hele rejsen.

Klagerens far gør endvidere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende, da hans søn ikke fik penge til at foretage nødindkøb, og derfor måtte bruge sine egne penge, som var tiltænkt at købe udflugter og leje bil for.

Af klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

” ...

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på rejsemålet gøres gældende overfor rejselederen eller [B’s] lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...

### ALMINDELIGE BESTEMMELSER:

Vi henviser i øvrigt til vores Almindelige bestemmelser som er angivet i vores prislister, samt På vores hjemmeside [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk) (værd at vide > Rejsebetingelser)

...”

I bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.” fremgår endvidere:

” ...

### Pkt. 6 – Luftfartsselskabets ansvar

For rejser til udlandet gælder Warszawa-konventionens erstatningsregler som udgangspunkt for samtlige luftfartsselskaber, som er involveret i rejsen. Denne konvention begrænser erstatningsansvaret for luftfartsselskaber i tilfælde af død, legemsbeskadigelse og forsinkelse, skade eller tab af bagage.

...

Vi gør opmærksom på, at luftfartsselskabet og dermed rejsebureauets erstatningsansvar for ødelagt/bortkommen bagage er begrænset til max ca. kr. 150 pr. kg. Enkelte flyselskaber – og dermed ligeså rejsebureauet, har ikke noget erstatningsansvar for ødelagt/bortkommen bagage. Derfor opfordrer vi til, at der tegnes separat bagageforsikring. For luftfartsselskaber, registreret i et EU-land gælder forordning 261/2004 om passagerrettigheder. Eventuelle krav i henhold til denne forordning skal rettes direkte til luftfartsselskabet og ikke til rejsebureauet.

...

### Pkt. 8 – Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve

erstatning eller kompensation. Dette gælder dog ikke, hvis rejsebureauet har handlet i strid med almindlig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.

Reklamationer over fejl eller mangler, som ikke har kunnet rettes på rejsemålet, skal fremsættes skriftligt til rejsebureauet senest 4 uger efter rejsens afslutning.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 8. august 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Ved ankomst til Palma lufthavn dukkede min kuffert ikke op og jeg foretog en anmeldelse om mistet kuffert sammen med guide fra [B]. Jeg modtog her en rapport med et ref. nr.

Ved ankomst til hotel Eden Lago blev der overdraget en kopi af anmeldelsesrapporten til receptionen. Herefter blev jeg informeret af guiden på hotellet, at jeg ville få besked med det samme når min kuffert dukkede op. Søndag den 28. juli blev jeg ringet op af en passager som stod ved bagagebåndet i Københavns lufthavn. Han oplyste, at min kuffert kørte rundt på bagagebåndet, og han ville høre, om jeg havde taget hans kuffert, idet de lignede hinanden meget. Jeg forklarede, at jeg var på Mallorca, og det blev aftalt, at passageren ville aflevere min kuffert til [handlingselskabet] bagagehåndtering. Jeg bad passageren om, at sige til [handlingselskabet], at de skulle ringe til mig med det samme. Jeg hørte intet fra [handlingselskabet]. Jeg kontaktede herefter [B] og talte med guiden. Hun lovede, at de straks ville kontakte lufthavnen og sørge for min kuffert ville komme frem. Det blev oplyst, at det var hendes chef, som forestod korrespondancen med [handlingselskabet] og Palma lufthavn. Jeg ringede retur til passageren for at sikre mig, at kufferten var afleveret. Han bekræftede, at den var afleveret.

Både mandag og tirsdag kontakter jeg receptionen og [B] for at høre om min kuffert ikke snart kommer frem. Jeg får at vide, at [handlingselskabet] ikke kan finde min kuffert. [handlingselskabet] finder dog min kuffert tirsdag eftermiddag, hvor den åbenbart har været hele tiden. Guiden er herefter i løbende kontakt med [handlingselskabet] for at arrangere, at min kuffert kommer frem. Det lykkes ikke [handlingselskabet] at sende min kuffert tirsdag eller onsdag. Torsdag får jeg så at vide, at [handlingselskabet] vil sende kufferten med [Flyselskab] med ankomst til Palma lufthavn kl. ca. 22 og jeg vil have min kuffert fredag formiddag. Fredag formiddag retter jeg henvendelse til receptionen på hotellet, som kontakter Palma lufthavn. Lufthavnen oplyser, at de ikke har modtaget kufferten, og at den stadig står i København. Jeg er nu ved, at være temmelig frustreret over situationen og beslutter mig for selv at kontakte [handlingselskabet]. Efter ca. 30 min. telefonisk forsøg, hvor der er optaget, kommer jeg endelig igennem til køsystemet. Jeg er nu nr. 11 i køen. Jeg sidder i kø i ca. 45 min og bliver nu nr. 1 i køen, hvorefter jeg bliver smidt af. Jeg ringer til [Guiden] og forklarer, at Palma lufthavn ikke har modtaget min kuffert. [Guiden] kører til Palma lufthavn og gennem søger alle mistede kufferter, men uden resultat. Lørdag aften rejser vi fra Palma med ankomst i København søndag kl. 0030. Jeg retter henvendelse ved [handlingselskabet] Bagagehåndtering for at høre, om min kuffert står der. Jeg bliver oplyst, at den er sendt til Palma lufthavn.

Jeg har meget svært ved at forstå, hvordan et firma som [handlingselskabet] kan være i besiddelse af min kuffert fra søndag den 28. juli og først, jf. [handlingselskabet], at sende den torsdag den 1. august og så miste kufferten en gang til. Jeg har brugt hver dag i min ferie på at

få min kuffert. Det har været så frustrerende at vide hvor min kuffert var, men pga. uduelighed fra [handlingselskabets] side har jeg ikke kunne få den.

...

I brev af 16. august 2014 til bureauet anfører klagerens far endvidere:

”...

Som det fremgår af medsendte materiale, kan du se, at sagen nu har stået på i over 1 år, hvorfor jeg finder, at der snart må findes en afgørelse i sagen. Jeg vil mene, at en frist på 3 uger må være en passende tidsfrist, således at sagen er afgjort seneste den mandag den 8. september 2014.

...

Jeg finder, at [B] har udvist en så lemfældig og uansvarlig omgang med min søns bagage, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar efter de almindelige erstatningsretlige regler.

...”

I mail af 3. september 2014 til bureauet anfører klagerens far yderligere:

”...

Jeg har forelagt mailen af 23.10.2013 for min søn. Han oplyser, at han angivelig har modtaget mailen, som han betragtede som en henstilling til at løse sagen hos [bagagehåndteringsvirksomheden], hvorfor han følgelig ikke efterfølgende har kontaktet [B], idet sagen jo fortsat verserer hos bagagehåndteringsvirksomheden [...], som I jo selv skriver til ham. At [bagagehåndteringsvirksomheden] så indtil nu har brugt 12-13 måneder på at undersøge sagen, kan ikke retfærdiggøre, at I nu henholder jer til "de almindelige rejsebestemmelser", og nu påberåber jer, at han har udvist passivitet.

...

Vedrørende mailen af 23.10.2013 har min søn oplyst, at han i første omgang blot troede, at det var tale om en ren ekspeditionssag, hvilket han dog fandt ud af ikke var tilfældet, idet han tilsyneladende blev "kostet" rundt mellem de forskellige aktører, der alle udviste stor passivitet, trods flere skriftlige henvendelser, og mange forgæves telefonopkald.

...”

Klagerens far har yderligere begrundet klagen i mails af 4. september og 13. oktober 2014 til bureauet og breve af 19. oktober og 16. december 2014 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation pr. kulance på 639 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver 13.000 kr. i kompensation for ødelagt ferie og ”...procesrenter fra 01.10.2013...”.

Bureauet gør i mail af 23. oktober 2013 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er kede af at høre, om de gener der har været i forbindelse med [handlingselskabets] håndtering af jeres bagage. Vi kan udmærket godt forstå jeres frustration, og vi håber

[handlingselskabet] har løst sagen til alles tilfredsstillelse. For god ordensskyld kan det nævnes, at vores flykoordinator allerede tilbage i august har haft kontakt med [Flyselskabet], [handlingselskabet] og CPH lufthavn og påtalt denne episode over for dem.  
 ...”

I mail af 26. august 2014 til klagerens far gør bureauet yderligere gældende:

”...

Vi har den største forståelse for den indflydelse den bortkomne kuffert har haft på [K] og hans families ferie; men vi må oplyse, at der er tale om en forsikringssag, og at vi ikke kan imødekomme det krav om erstatning, du har fremsat. Desuden har [K] ikke reageret på vores mail af 23.10.2013, og vi må derfor henvise til, at han ved sin passivitet ikke har overholdt de skitserede regler for klagebehandling i henhold til de almindelige rejsebestemmelser pkt. 8, som blev fremsendt sammen med [K's] billet.  
 ...”

I brev af 3. december 2014 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

”...

Bag på billetten er "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v." trykt. På side 3 af samme billet gør vi endvidere opmærksom på, at rejsen er omfattet af "Lov om Pakkerejser". De almindelige rejsebestemmelser findes også på vores hjemmeside [http://www.\[B\].dk/content/vard-at-vide/rejsebetingelser/](http://www.[B].dk/content/vard-at-vide/rejsebetingelser/). For god ordens skyld skal vi bekræfte, at billetten er bestilt via vores hjemmeside, hvilket tydeligt fremgår af billetten. Før man afslutter en bestilling via vores hjemmeside, skal man krydse af, at man accepterer de almindelige rejsebestemmelser. Undlader man at krydse af, kan bestillingen ikke gennemføres.

Det er naturligvis beklageligt, at [K's] kuffert blev væk på vej til Mallorca. Både flyselskabet og vores rejseledere gjorde deres bedste for at finde kufferten. Vi kan se, at der har været en masse korrespondance frem og tilbage, og på et tidspunkt blev det oplyst, at kufferten var fundet; men den forsvandt igen. Det betød, at kufferten desværre aldrig blev fundet.

I henhold til de almindelige rejsebetingelser pkt. 6, er bagagen flyselskabets ansvar, fra den er tjekket ind i afrejselufthavnen, til den udleveres igen i ankomstlufthavnen.

I henhold til sagens bilag 16 har forsikringsselskabet allerede den 21/8-13 udbetalt erstatning for den bortkomne kuffert på i alt kr. 10.948,-.

...

For god ordens skyld vil vi tillade os at henlede Nævnets opmærksomhed på det faktum, at vi behandlede [K's] sag den 23.08.2013. Derefter hørte vi ikke noget i sagen, før vi den 13.08.2014 modtog henvendelse fra [K's] far. Der er altså gået næsten et helt år, hvor vi ikke har hørt noget til sagen, og derfor tillod vi os at betragte sagen som afsluttet.

Med baggrund i ovenstående kan vi ikke imødekomme [K's] krav om erstatning af ødelagt ferie, erstatning af kuffert og ejendele (som hans forsikring allerede har erstattet) samt procesrenter og løbende udgifter.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 4., 5. september og 16. oktober 2014 til klagerens far.

## Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder indledningsvist, at uanset klagerens far først rettede henvendelse til bureauet ca. 11 måneder efter bureauets besvarelse af klagerens reklamation, kan klageren ikke anses for at have udvist passivitet over for bureauet, hvorfor Ankenævnet ikke finder grundlag for at afvise klagen fra realitetsbehandling.

Ankenævnet har lagt vægt på, at bureauet i dets besvarelse til klageren henviste til dets underleverandør – bagagehåndteringsselskabet, og klageren herefter havde vedholdende og løbende kontakt med underleverandøren.

Det er ubestridt, at klageren ikke fik udleveret sin bagage ved ankomst til rejsemålet og heller ikke har modtaget sin bagage efter hjemkomst.

På denne baggrund, og under hensyn til den gene det har været for klageren at være uden sin bagage under hele ferieopholdet, og skulle bruge tid på at kontakte bureauets lokale repræsentant herom og foretage nødindkøb, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.600 kr.

Det bemærkes herved, at bureauet hæfter for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet og bagagehåndteringsselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Ankenævnet finder endelig, at klageren ikke havde en berettiget forventning om, at bureauets repræsentanter på rejsemålet udleverede kontanter til brug for nødindkøb, da klageren ikke fik udleveret sin bagage ved ankomst.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s :**

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.600 kr. til klageren samt renter fra den 10. november 2014. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand